

**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQH SIYASAH  
(Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam Ilmu Syari'ah**

**Oleh:**

**Mahfiro**

**NPM: 1621020439**

**Jurusan: Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)**

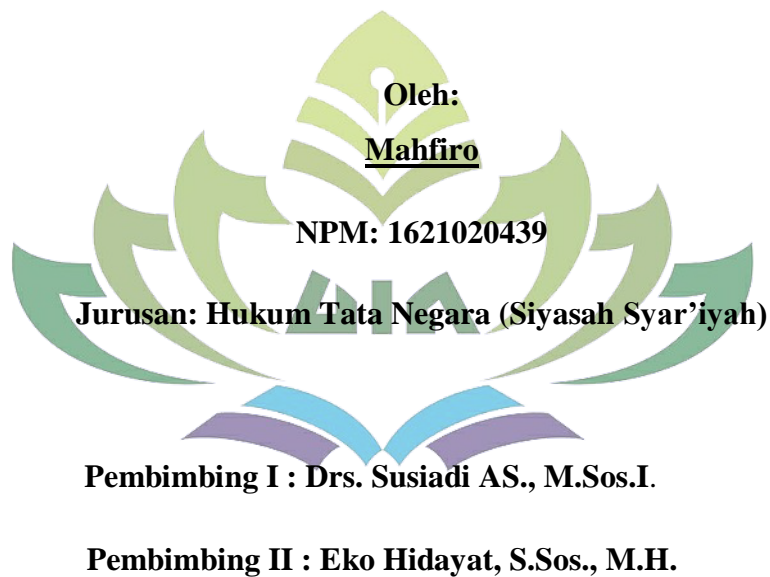


**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1441 H / 2020 M**

**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF FIQH SIYASAH  
(Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam Ilmu Syari'ah**



**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
1441 H / 2020 M**

## ABSTRAK

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah merupakan hasil dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyaakat. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat adalah pelayanan yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan tidak berbelit-belit maka dari itu pemerintah membuat peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Fungsi pelayanan menjadi salah satu yang menjadi perhatian masyarakat dalam hal pemberian pelayanannya. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kesehatan.

Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah bagaimana pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?, kemudian bagaimana perspektif *fiqh siyasah* Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?.

Data penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang berkaitan dengan sistem pelayanan publik di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kemudian menganalisisnya dengan teori hukum Islam, yaitu *fiqh siyasah*.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum maksimal dalam pelaksanaan pelayanan publik dan belum sesuai dengan pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 belum memenuhi kriteria pelayanan publik yang baik dan belum mampu mengayomi masyarakat dengan sepenuh hati dan karna terdapat perbedaan pelayanan. Pelayanan publik dalam perspektif *fiqh siyasah* sama dengan prinsip *amar ma'ruf nahi munkar* yaitu melaksanakan kewajiban dan menghindari yang *munkar* hasil penelitian menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek belum menjalankan sesuai dengan *fiqh siyasah* maka dari itu kedepannya di sarankan untuk bekerja sesuai dengan Undang-Undang dan ketentuan Syariat Islam.





KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS SYARI'AH

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

### PERSETUJUAN

Tim pembimbing telah membimbing dan mengoreksi skripsi Saudara.

Nama : Mahfiro

NPM : 1621020439

Jurusan : Hukum Tata Negara (Siyasah Syar'iyah)

Fakultas : Syari'ah

Judul Skripsi : Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah

(Studi Pada Pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek

Provinsi Lampung)

### MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah

Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Pembimbing I

  
Drs. Susiadi A.S., M.Sos.I.

NIP. 195808171993031002

Pembimbing II

  
Eko Hidayat S.Sos., M.H.

NIP. 197512302003121002

Mengetahui

Ketua Jurusan Siyasah Syar'iyah

  
Frenki, M.Si.

NIP. 198003152009011017





KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS SYARIAH

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suramin Sukarame Bandar Lampung Telp (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **"Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif *Fiqh Siyāsah* (Studi Pada Pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)."** disusun oleh Mahfiro, NPM: 1621020439 Program Studi Siyāsah Syar'iyah. Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

**Tim Penguji**

**Ketua : Frenki, M.Si.**

**Sekretaris : Dr. Agus Hermanto, M.H.**

**Penguji Utama : Dr. Jayusman, M.Ag.**

**Penguji I : Drs. Susiadi AS., M.Sos.I.**

**Penguji II : Eko Hidayat, S.Sos., M.H.**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Syariah**

**Dr. H. Khairuddin, M.H**

**NIP. 196210221993031002**



## MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿١٣٩﴾

*Artinya: "Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman" (QS. Ali' Imran:139)<sup>1</sup>*



---

<sup>1</sup> Qs Surat Ali' Imran 3:139

## **PERSEMBAHAN**

Persembahan Kepada:

1. Bapak dan Ibuku tersayang Zainuddin (Alm) dan Hernayati, yang merawat, membesarkan, mendidik dan membimbingku sejak kecil hingga dewasa, tidak henti-hentinya berdo'a dan selalu mendukung keberhasilan harapan dan cita-citaku.
2. Teman-teman di Fakultas Syariah Khususnya Jurusan Hukum Tata Negara yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang turut membantu baik moril maupun material selama mengerjakan skripsi ini.
3. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempatku menimba ilmu pengetahuan serta pengalaman yang tidak bisa dilupakan.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan Bandar Lampung, pada tanggal 06 Februari 1999 dengan selamat dan diberi nama MAHFIRO, merupakan anak dari buah cinta kasih pasangan bapak Zainuddin (Alm) dengan ibu Hernayati, Penulis Merupakan anak bungsu dari tujuh bersaudara.

Penulis mengawali pendidikan di TK Tunas Bangsa Srengsem Panjang Bandar Lampung, dan diselesaikan 2002. Pendidikan dilanjutkan sekolah dasar di SDN 2 Panjang Utara Badar Lampung, dan diselesaikan pada tahun 2010. Selanjutnya menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 30 Bandar Lampung, dan diselesaikan pada tahun 2013. Pendidikan Menengah Atas dilanjutkan di MAN 2 Bandar Lampung, dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung melalui jalur (MPA).



Bandar Lampung, 20 Desember 2019

Penulis

Mahfiro  
1621020439



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah mewariskan dua sumber cahaya kebenaran dalam perjalanan manusia hingga akhir zaman yaitu Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Penulisan skripsi ini diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Syari'ah, fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Oleh karna itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Bapak prof. Dr. Moh. Mukri, M.Ag.
2. Bapak Dr. H. Khairudin, M.H., Selaku dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. H. A Kumedi Jafar, S.Ag., M.H, Selaku Wakil Dekan I Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Ibu Dr. Hj. Zuhraeni, S.H M.H, Selaku Wakil Dekan II Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
5. Ibu Dr. Hj. Nurnazli, S.H., S.Ag. M.Ag. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
6. Bapak Frenki M.Si Selaku Ketua Jurusan Siyasah Syar'iiyah, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
7. Bapak Drs. Susiadi AS., M.Sos.I. Selaku Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing saya sehingga skripsi ini selesai.
8. Bapak Eko Hidayat, S.Sos., M.H. Selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan motivasi penulisan skripsi ini hingga selesai.

9. Kedua Orang Tua saya, Zainuddin (Alm) dan Hernayati, dan ketujuh saudara yang telah mendoakan sampai sekarang.
10. Sahabat-sahabatku dan Teman seperjuangaku 2016, Silvia Laurenza, Wiwin Ayu Lestari, Sefty Wulandari, Mareta Budia Utami, Devi Agestari, Fitri Diana yang selalu menemani dalam suka maupun duka.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Syariah khususnya jurusan Siyasah Syar'iyah (Hukum Tata Negara) yang telah memberi semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh lebih sempurna, hal itu tidak lain disebabkan karna keerbatasan kemampuan, waktu, dan dana yang dimiliki. Untuk itu kiranya para pembaca dapat memberikan masukan dan saran-saran guna melengkapi tulisan ini. Akhirnya dengan terimakasih penulis ucapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca. Amin.



Bandar Lampung, 20 Desember 2019

**Mahfiro**  
1621020439



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penjelasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah.....	3
D. Fokus Penelitian .....	8
E. Rumusan Masalah .....	9
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
G. Signifikan Penelitian .....	10
H. Metode Penelitian.....	10

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan Publik Menurut Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 .....	17
1. Penyelenggara Pelayanan Publik .....	20
2. Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik.....	23
3. Asas Pelayanan Publik .....	27
4. Standar Pelayanan Publik .....	28
5. Jenis-Jenis Pelayanan publik .....	30
6. Kualitas Pelayanan Publik .....	32
7. Faktor Pendukung Pelayanan .....	33
8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	38
B. Fiqih Siyasah .....	40
1. Pengertian Fiqh Siyasah .....	40
2. Ruang Lingkup Fiqh Siyasah .....	43
C. Pelayanan Publik dalam Fiqh Siyasah .....	47
1. Pengertian <i>Amar Ma'ruf Nahi Munkar</i> .....	48
2. Sejarah <i>Amar Ma'ruf Nahi Munkar</i> .....	48
3. Dasar <i>Amar Ma'ruf Nahi Munkar</i> .....	52

D. Tinjauan Pustaka .....	54
---------------------------	----

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.....	57
1. Profil RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	57
2. Sejarah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	58
3. Visi dan Misi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	59
4. Tugas dan Pokok RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	60
5. Jenis Pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	60
B. Deskripsi Data Penelitian .....	62
C. Standar pelayanan publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek .....	63
1. Data pelayanan publik di Rumah Sakit Abdul Moeloek .....	65
2. Kendala bagi pihak pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.....	66
3. Kendala Bagi Pelayanan Pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.....	71

### **BAB IV ANALISIS PENELITIAN**

A. Pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeleok Provinsi Lampung .....	74
B. Perspektif Fiqh Siyasah Dalam Pelayanan Publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung . ....	82

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Sebelum diadakan pembahasan lebih lanjut tentang skripsi ini, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan dengan memberi beberapa istilah yang terkandung di dalam skripsi ini untuk memberikan pemahaman dan menghindarkan penafsiran berbeda di kalangan pembaca. Adapun judul skripsi ini adalah: **Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Pelayanan Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)**. Adapun pengertiannya antara lain:

1. Pelaksanaan adalah suatu tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.<sup>1</sup>
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>2</sup>
3. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

---

<sup>1</sup>Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis kurikulum.*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 70.

<sup>2</sup>Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Pulik*, (Yogyakarta: PT. Gava Media, 2011), h. 16.

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. Perspektif *Fiqh Siyasah*

- a. Perspektif adalah sudut pandang atau pandangan<sup>3</sup>
- b. *Fiqh Siyasah* adalah ilmu tata negara islam yang secara spesifik membahas tentang seluk beluk pengaturan kepentingan umat manusia pada umumnya dan negara pada khususnya, berupa penetapan hukum, peraturan, dan kebijakan oleh pemegang kekuasaan yang bernafaskan atau sejalan dengan ajaran islam, guna mewujudkan kemaslahatan bagi manusia dan menghindarkan dari berbagai kemudharatan yang mungkin timbul dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang dijalankannya.<sup>4</sup>

5. Rumah sakit adalah tempat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Dari uraian istilah judul yang dikemukakan maka yang dimaksud judul skripsi adalah suatu kajian mengenai pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik Perspektif *Fiqh Siyasah*.

---

<sup>3</sup>Peter Salim, Yeni Salim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: PT.Modern English pers, Balai Pustaka, 1989), h.1545

<sup>4</sup>Mujar Ibnu Syarif Dan Khamami Zada, *Fiqh Siyasah Doktrin dan Pemikiran Ilmu Politik*. (Jakarta: Erlangga, 2008),h. 11.



## B. Alasan Memilih Judul

Alasan memilih judul skripsi adalah:

### 1. Alasan obyektif

Untuk melihat lebih jelas bagaimana Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pelayanan di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

### 2. Alasan Subyektif

- a. Pembahasan judul skripsi ini sangat relevan dengan disiplin pengetahuan yang penulis pelajari di Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan Siyasah.
- b. Tersedianya literature, objek penelitian dan prasarana dalam penelitian ini, yang menunjang sebagai referensi kajian dan data dalam usaha menyelesaikan karya ilmiah ini.

## C. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Pasal 1) menjelaskan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama menyangkut kebutuhan dasar masyarakat.<sup>5</sup>

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

---

<sup>5</sup>Undang-Undang Dasar 1945 pasal (1).

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>6</sup>

Peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya suatu dambaan bagi masyarakat, artinya ketika pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan mekanisme prosedurnya tidak berbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pasal 34 tentang Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan, Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif

Dimana halnya pelayanan publik harus bersifat adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan suatu pelayanan yang baik dalam pelayanan dan tidak membedakan antara pelayanan BPJS dan Non BPJS.

2. Cermat

Cermat dalam memberikan pelayanan dan informasi publik.

3. Santun dan ramah

Dalam memberikan pelayanan publik harus santun dan ramah agar

---

<sup>6</sup>Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dan Badan Layanan Umum Tahun 2010.



pelayanan tersebut maksimal dan yang menerima pelayanan pun merasa senang.

4. Tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut .

Dalam memeberikan pelayanan publik hal ini harus mempunyai jiwa yang tegas dan andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.

5. Professional

Dalam memberikan pelayanan publik ini harus professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

6. Tidak mempersulit

Dalam hal ini sebagaimana dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan publik tidak mempersulit tapi masih banyak kenyataannya bahwa penerima pelayanan publik masih banyak sekali di persulit.

7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar

Dimana hal ini mematuhi aturan yang ada dan tidak bertentangan pada perintah atasan yang wajar.

8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara

Dimana hal ini RSUD Dr. H. Abdul Moeloek menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara

9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

RSUD Dr.H. Abdul Moeloek dalam memberikan informasi dan dokumen dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan oleh RSUD DR. H. Abdul Moeloek.

10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek terbuka untuk mengambil langkah yang tepat dan untuk menghindari benturan yang ada.

11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada di RSUD Dr.H. Abdul Moeloek.

12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dalam memberikan informasi sangat akurat dan tidak menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi yang proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan /atau kewenangan yang dimiliki

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki oleh peraturan yang ada.

14. Sesuai dengan kepantasan dan

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sesuai dengan kepantasan yang ada dan tidak menyimpang dari prosedur.

15. Tidak menyimpang dari prosedur<sup>7</sup>

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek berjalan dengan baik pada peraturan yang ada dan tidak menyimpang dari prosedur yang sudah ditetapkan.

Di dalam *fiqh siyasah* pelaksanaan Pelayanan Publik sama dengan prinsip *amar ma'ruf nahi munkar*, para fiqh ahli fiqh siyasah merumuskan pengertian *amar ma'ruf nahi munkar* untuk mengerjakan kebaikan dan menghindari yang munkar.<sup>8</sup>

Pelayanan publik di Indonesia belum menunjukkan kinerja yang efektif, hal ini dipicu oleh berbagai hal yang mencakup mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem pelayanan dalam birokrasi di Indonesia, serta kelangkaan komitmen pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang penting adalah pelayanan terhadap peserta penerima pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung merupakan badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Penerima pensiun dan TNI/POLRI,

<sup>7</sup> Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

<sup>8</sup> Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), h. 240.



Veteran, Perintis kemerdekaan beserta keluarga dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

Fakta-fakta yang menunjukkan dari masyarakat bahwa pelayanan publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum sesuai yang diharapkan masyarakat oleh karena itu banyak sekali terdengar dari masyarakat bahwa terdapat perbedaan pelayanan, keterlambatan saat pemeriksaan, tidak santun dan tidak ramah, yang terdapat banyak menimbulkan pelanggaran diskriminatif pada pelayanan publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam melayani pelayanan diduga banyak melakukan pelanggaran diskriminatif, tidak santun dan tidak ramah dalam memberikan pelayanan dan penulis merasa perlu melakukan penelitian lanjut di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek yang sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Persoalan terhadap pelaksanaan pelayanan publik terhadap BPJS masih belum terdapat kesenjangan. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk memecahkan masalah melalui karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul **Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah (Studi Pada Pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung).**

#### **D. Fokus Penelitian**

Penelitian ini pada pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek

Provinsi Lampung, khususnya pada pasal 34 tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?
- b. Bagaimana Perspektif Fiqh Siyasah Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?

#### **F. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

1. Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. Tujuan Penelitian
    - 1) Tujuan penelitian pada hakikatnya mengungkapkan apa yang hendak dicapai oleh peneliti dan untuk mengetahui Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
    - 2) Untuk mengetahui pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pelayanan di RSUD Dr. H.

Abdul Moeloek Provinsi Lampung menurut perspektif fiqh siyasah.

#### b. Kegunaan Penelitian

##### 1) Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau bahan rujukan bagi rekan-rekan mahasiswa dan masyarakat luas, serta untuk memperluas wawasan bagi penulis untuk memenuhi syarat akademik dan penyelesaian studi di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Raden Intan Lampung.

#### G. Signifikan Penelitian

Hasil penelitian ini sebagai referensi dan informasi di fakultas syari'ah dan hukum diharapkan sebagai sumbangsih pemikiran yang positif serta memberikan kontribusi untuk ilmu pengetahuan hukum agar tetap hidup dan berkembang khususnya tentang pelayanan publik dalam pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

#### H. Metode Penelitian

Ada beberapa metode yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

##### 1. Data

Dilihat dari datanya, penelitian skripsi ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*). Menurut Kartini Kartono, penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kancah



kehidupan yang sebenarnya.<sup>9</sup> Kemudian sifat penelitian ini yaitu bersifat deskriptif analitis yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti suatu objek yang bertujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis dan objektif, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, ciri-ciri serta hubungan di antara unsur-unsur yang ada fenomena tertentu.”<sup>10</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Untuk lebih jelasnya berikut ini akan diuraikan tentang sumber data tersebut, yaitu:

- a. Data primer yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dari responden hasil penelitian di lapangan dalam hal objek yang akan diteliti atau digambarkan sendiri oleh orang yang hadir pada waktu kejadian.
- b. Data sekunder adalah kesaksian atau data yang tidak berkaitan langsung dengan sumbernya yang asli.<sup>11</sup> Data sekunder ini merupakan sumber data sebagai pelengkap. Sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung mencakup dokumen-dokumen resmi, jurnal hukum, laporan hukum dan media cetak atau elektronik, rancangan undang-undang, kamus hukum, ensiklopedia, dan lainnya.

---

<sup>9</sup>Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), h. 15.

<sup>10</sup> Kaelan, M.S, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Filsafat*, (Yogyakarta: Paradigma, 2005), h. 58.

<sup>11</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra ditya Bakti, 2004), h.115-116.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek-objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang oleh peneliti diterapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>12</sup> Yang menjadi populasi ini adalah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek yaitu pasien dan kasubag RSUD Dr. H. Abdul Moeloek yang akan diteliti oleh peneliti yang terdiri dari keseluruhan pasien 100 orang dan kasubag RSUD Dr. H. Abdul Moeloek 20 orang jumlah keseluruhannya 120 pasien dan kasubag RSUD Dr. H, Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

#### b. Sampel

Sampel adalah metode atau teknik yang dapat mewakili populasi, yaitu dengan menentukan anggota sample dengan jenis *purposive sampling* yaitu penelitian yang dilakukan dengan beberapa daerah terkunci.<sup>13</sup> Sehingga berdasarkan teori Suharsimi Arikunto, sampel yang akan diwawancarai yaitu 10% dari keseluruhan jumlah 120 pasien dan kasubag RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.<sup>14</sup> dengan jumlah 12 pasien dan kasubag RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

---

<sup>12</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 215.

<sup>13</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mundur Maju, 1986), h. 148

<sup>14</sup> Hasil Wawancara dengan Pasien dan Kasubag RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Ini berarti sampel yang akan terpilih adalah 12 orang. Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah Pelayanan BPJS 5 orang dan Non BPJS 2 orang, Kasubag Pelayanan Rumah Sakit 1 orang, Kasubag Pelayanan Hukum 1 orang, Kasubag Pelayanan BPJS 2 orang, dan Kasubag Pelayanan Keperawatan 1 orang.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

##### a. Metode Wawancara

Wawancara yang diterapkan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin yaitu pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung meliputi situasi.

Wawancara yang dimaksud untuk memperoleh data tambahan dan memperkuat hasil kuesioner dalam penelitian ini

##### b. Metode Observasi

Metode Observasi digunakan oleh seorang peneliti ketika hendak mengetahui secara empiris tentang fenomena objek yang diamati. Observasi adalah pengamatan panca indra manusia (penglihatan dan pendengaran) diperlukan untuk menangkap gejala yang diamati apa yang dicatat dan selanjutnya diamati lalu di analisis.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Rianto Andi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), h. 70.

Metode observasi ini adalah metode yang penulis gunakan untuk memperoleh data dengan wawancara yang diamanti secara langsung tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam perspektif *fiqh siyasah* untuk mencocokkan kejadian yang sebenarnya yang ada di lapangan.

#### c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara di dalam mengumpulkan data yang diperlukan dengan melalui catatan tertulis. Metode dokumentasi ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang sejarah berdiri, struktur organisasi, jumlah tenaga pegawai, sarana dan prasarana, jumlah karyawan di rumah sakit abdul moeloek, serta beberapa catatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang berkaitan dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009.

#### 5. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Data yang kemudian dikumpulkan kemudian diolah, pengolahan data pada umumnya dilakukan dengan cara sebagai berikut:



- a. Editing, yaitu pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, karna kemungkinan data yang masuk atau terkumpul itu tidak logis dan meragukan.<sup>16</sup>
- b. Koding, yaitu memberikan catatan data yang menyatakan jenis dan sumber data baik yang bersumber dari AL-Qur'an dan Hadist, atau nuku-buku *literature* lainnya yang relevan dengan penelitian.
- c. Rekontruksi data, yaitu menyusun ulang data secara teratur berurutan dan sistematis.
- d. Sistematis data, yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahan berdasarkan urutan masalah.<sup>17</sup>

Setelah data terkumpul, dikoreksi, dievaluasi dan diolah yang sesuai dengan permasalahan. Setelah itu memberikan catatan khusus berdasarkan sumber data dan rumusan masalah, kemudian disusun ulang secara teratur sehingga menjadi sebuah pembahasan yang dapat dipahami, sehingga dengan demikian dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil dari penelitian.

## 6. Metode Analisis Data

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan tujuan memberi gambaran mengenai situasi yang terjadi dengan menggunakan analisa kualitatif yang bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metode

---

<sup>16</sup>Susiadi, *Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan LP2M IAIN Lampung, 2015), h. 115.

<sup>17</sup>Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 2004), h.45.

deskriptif adalah suatu bentuk menerangkan hasil penelitian yang bersifat memaparkan se jelas-jelasnya tentang apa yang bersifat memaparkan se jelas-jelasnya tentang apa yang diperoleh di lapangan, dengan cara peneliti melukiskan, memaparkan dan menyusun suatu keadaan secara sistematis sesuai dengan teori yang ada untuk menarik kesimpulan dalam upaya pemecahan masalah.<sup>18</sup>



---

<sup>18</sup>Moh Nazir, Metode Penelitian, (Jakarta: Ghalia bIndonesia, 1998), h.34.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengetian Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Seiring dan berkembang pesatnya era globalisasi membuat masyarakat mengajukan tuntutan kepada pemerintah maupun swasta untuk memberikan pelayanan publik yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut Sujardi, menyatakan bahwa pada hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>19</sup>

Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.<sup>20</sup>

Menurut Joko Widodo Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan dan pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk

---

<sup>19</sup> Sujardi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Sinar Grafika, 2012), h. 9.

<sup>20</sup> Sinambela, P. Lijian, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 5.

pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>21</sup> Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual melainkan kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pengertian Pelayanan Publik Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 , yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>22</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administratif, jasa atau barang, yang dilakukan oleh organisasi non profit (instansi pemerintah, BUMN, BUMD, dan lembaga independen) dan individu/organisasi profit (pihak swasta) yang dijalankan sesuai dengan tata cara peraturan yang berlaku pada masing-masing organisasi yang menjalankannya.

Memperhatikan beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, disimpulkan dalam konteks pemerintah daerah pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan

---

<sup>21</sup> Joko Widodo, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Malang: CV. Citra Malang, 2001), h.131.

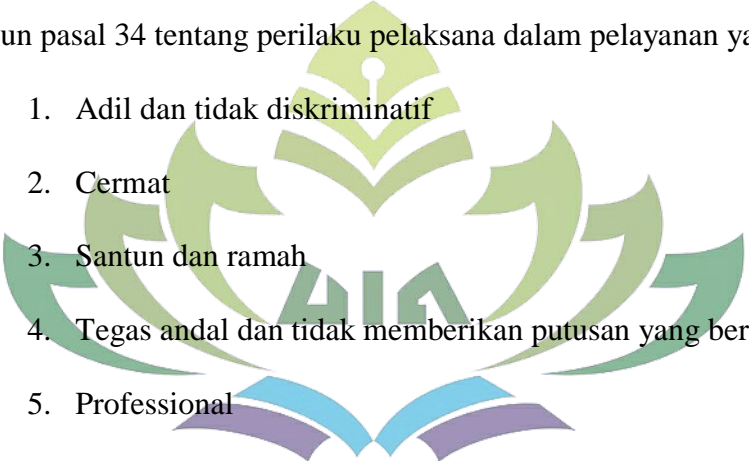
<sup>22</sup> Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009



orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terdapat 62 pasal yang ada di undang-undang tersebut maka dari itu peneliti ingin membatasi dengan pasal 34 yang terdapat 15 ayat dalam isi pasal tersebut yaitu perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik di RSUD Dr. H, Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Adapun pasal 34 tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan yakni:

- 
1. Adil dan tidak diskriminatif
  2. Cermat
  3. Santun dan ramah
  4. Tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
  5. Professional
  6. Tidak mempersulit
  7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
  8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
  9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
  10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki
14. Sesuai dengan kepantasan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

Pemberian Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat. Karna itu, kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karna akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang akan demikian menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya

## **1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Berdasarkan pada pasal 2 Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

Penyelenggara adalah setiap insitusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang

untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Adapun penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

- a. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- b. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian dan seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran penapatan belanja daerah.<sup>23</sup>

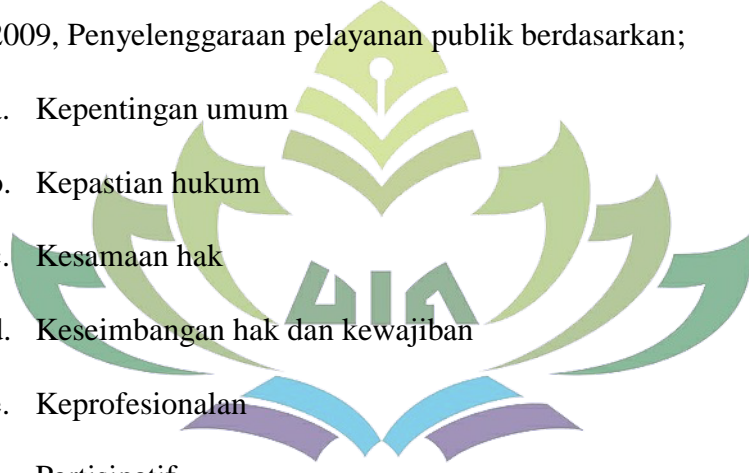
Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi

---

<sup>23</sup> Pasal 2 Bab 1 Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik pada Ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.<sup>24</sup>

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan;

- 
- a. Kepentingan umum
  - b. Kepastian hukum
  - c. Kesamaan hak
  - d. Keseimbangan hak dan kewajiban
  - e. Keprofesionalan
  - f. Partisipatif
  - g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
  - h. Keterbukaan
  - i. Akuntabilitas
  - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
  - k. Ketepatan waktu dan
  - l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>25</sup> Pasal 4 Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik



## 2. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam keputusan Manteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk menyediakan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas
- k. pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah lainnya.<sup>26</sup>

Dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif

Dimana halnya pelayanan publik harus bersifat adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan suatu pelayanan yang baik dalam pelayanan dan tidak membedakan antara pelayanan BPJS dan Non BPJS.

---

<sup>26</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Jogyakarta: PT.Gava Media, 2011), h. 34-35.

b. Cermat

Cermat dalam memberikan pelayanan dan informasi publik.

c. Santun dan Ramah

Dalam memberikan pelayanan publik harus santun dan ramah agar pelayanan tersebut maksimal dan yang menerima pelayanan pun merasa senang.

d. Tegas andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut.

Dalam memberikan pelayanan publik hal ini harus mempunyai jiwa yang tegas dan andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut.

e. Profesional

Dalam memberikan pelayanan publik ini harus professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

f. Tidak Mempersulit

Dalam hal ini sebagaimana dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan publik tidak mempersulit tapi masih banyak kenyataannya bahwa penerima pelayanan publik masih banyak sekali di persulit.

g. Patuh Pada Perintah Atasan yang Sah dan Wajar

Dimana hal ini mematuhi aturan yang ada dan tidak bertentangan pada perintah atasan yang wajar.

h. Menjunjung Tinggi Nilai-Nilai Akuntabilitas dan Integritas Institusi Penyelenggara

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.

- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dimana halnya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dalam memberikan informasi dan dokumen sangat dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

- j. Terbuka dan Mengambil Langkah yang Tepat Untuk Menghindari Benturan Kepentingan.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sangat terbuka untuk mengambil langkah yang tepat dan untuk menghindari benturan yang ada.

- k. Tidak Menyalahgunakan Sarana dan Prasarana Serta Fasilitas Pelayanan Publik.

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek tidak sama sekali menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada.

- l. Tidak Memberikan Informasi yang Salah atau Menyesatkan dalam Menanggapi Permintaan Informasi Serta Proaktif dalam Memenuhi Kepentingan Masyarakat

Dimana halnya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dalam memberikan informasi sangat akurat dan tidak menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi yang proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.



m. Tidak Menyalahgunakan Informasi, Jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki.

RSUD Dr. H. Abdul Moeleok tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan/atau kewenangan yang dimiliki oleh peraturan yang ada.

n. Sesuai Dengan Kepantasan dan

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sesuai dengan kepantasan yang ada dan tidak menyimpang dari prosedur.

o. Tidak Menyimpang dari Prosedur.<sup>27</sup>

Dimana halnya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek berjalan dengan baik pada peraturan yang ada dan tidak menyimpang pada prosedur yang sudah ditetapkan.

### **3. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karna itu penyelenggaraan secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan atas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

---

<sup>27</sup> Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>28</sup>

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan, tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan,

---

<sup>28</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: PT.Gava Media, 2011), h. 32.

serta sebagai contoh masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.<sup>29</sup>

Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Pelayanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik, karna dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur Pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian
- e. Biaya Pelayanan
- f. Produk Pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana

---

<sup>29</sup> *Ibid.* h. 36.

- h. Koptensi Petugas Pelayanan
- i. Pengawasan *intern*
- j. Pengawasan *extern*
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan Pelayanan.<sup>30</sup>

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/ legalitas standar pelayanan tersebut.

## 5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M. PAN7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:<sup>31</sup>

### a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, pemilihan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

<sup>30</sup> Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

<sup>31</sup> Ramitno dan Ari Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), h. 20.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang dihasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara Tahun 1998 dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:<sup>32</sup>

- a. Pelayanan pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum dalam pemerintahan.
- b. Pelayanan pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat.
- c. Pelayanan kebutuhan pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- d. Pelayanan kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan. Dengan

---

<sup>32</sup> Miftah Thoah, *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.63



demikian persoalan terhadap pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang dapat menimbulkan kompleks, oleh karna itu membutuhkan perhatian dari semua kalangan baik pemerintah, sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan.

## 6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.<sup>33</sup>

Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Goetsch dan Davis, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan

---

<sup>33</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Pulik*, (Yogyakarta: PT.Gava Media, 2011), h.55.

kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas mengenai kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan dan masyarakat.

## 7. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta di fungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor paling penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

H.A.S berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:<sup>34</sup>

### a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa.

---

<sup>34</sup> Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 88

Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang, oleh karna itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya, pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan Pengalaman
- 3) Kemampuan Bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran, dan fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor sarana pelayanan yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal,

pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi: faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat, faktor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan, faktor organisasi yang baik, faktor imbalan atau gaji, faktor kemampuan dalam bekerja, faktor sarana dan prasarana, komunikasi dan pendidikan. Faktor pendukung pelayanan akan mempengaruhi kinerja pelayanan yang merupakan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau suatu kegiatan selama satu periode waktu tertentu. Hasil yang dicapai merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu dalam instansi organisasi. Kinerja organisasi merupakan wujud kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai dalam melaksanakan tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan di Rumah Sakit Abdul Moeloek dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah produktivitas, responsivitas, dan kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Produktivitas, merealisasikan kerja merupakan hal yang sangat penting bagi suatu badan birokrasi. Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas-tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas pelayanan di Rumah Sakit



Abdul Moeloek merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Rumah Sakit Abdul Moeloek dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan.

Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang pelayanan publik merupakan pencapaian target yang berdasar pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat. Pelayanan dikatakan baik apabila suatu organisasi pelayanan publik dapat melayani masyarakat secara baik dan optimal. Sedangkan bentuk pelayanan dikatakan buruk apabila pihak penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan bentuk pelayanan nya secara maksimal.

- 2) Responsivitas, adalah kemampuan organisasi dalam mengenali, merespon bentuk kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas kegiatan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjukan pada keselarasan antara program-program dan kegiatan pelayanan publik dengan melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Respon yang diharapkan masyarakat adalah daya tanggap pada pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit, dengan menerapkan waktu standar pelayanan minimal.

3) Kualitas pelayanan, merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. H. Abdul Moeloek sudah seharusnya melakukan pelayanan yang optimal sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek kepada masyarakat seharusnya dapat berjalan dan terealisasi secara menyeluruh kedalam jenis-jenis produk pelayanan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Moeloek.<sup>35</sup>

#### **8. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

Dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, bahwa pelayanan publik sendiri adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>36</sup>

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terapat 62 Pasal yang ada di undang-undang tersebut maka dari itu peneliti ingin membatasi dengan pasal 34 yang terdapat 15 ayat dalam isi pasal tersebut yaitu perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

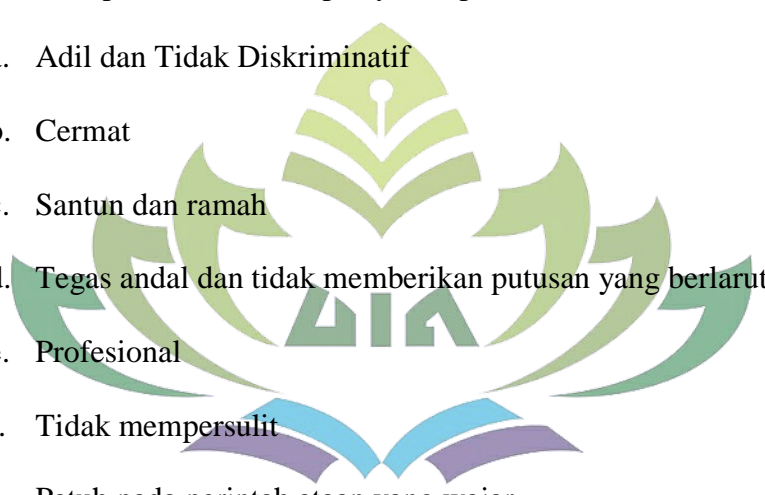
---

<sup>35</sup> Mahsun Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 32.

<sup>36</sup> Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Terkait dengan pembahasan penulis tentang pelayanan publik, dalam skripsi ini penulis mengangkat dasar hukum perundang-undangan tentang pelayanan publik pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lebih spesifiknya pada pasal 34, yaitu membahas tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yang baik itu seperti apa. Berikut bunyi undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 34:

Perilaku pelaksana dalam pelayanan publik berdasarkan:<sup>37</sup>

- 
- a. Adil dan Tidak Diskriminatif
  - b. Cermat
  - c. Santun dan ramah
  - d. Tegas andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
  - e. Profesional
  - f. Tidak mempersulit
  - g. Patuh pada perintah atasan yang wajar
  - h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
  - i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
  - j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

---

<sup>37</sup> Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan alam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepentingan dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur

## B. Konsep *Fiqh Siyasah*

### 1. Pengertian *Fiqh Siyasah*

Kata “*Fiqh Siyasah*” yang tulisan bahasa Arabnya adalah **الفقه السياسي** berasal dari dua kata yaitu *Fiqh* (الفقه) dan yang kedua adalah *al-Siyasi* (السياسي). Kata *fiqh* secara bahasa adalah faham. Ini seperti yang di ambil ayat Al-Quran, yakni:

قالوا يا شعيب ما نفقه كثيرا مما تقول

Artinya : “ *kaum berkata: Wahai Syu’aib, kami tidak memahami banyak dari apa yang kamu bicarakan* ”.<sup>38</sup>

Secara istilah menurut ulama usul, kata *Fiqh* berarti:

العلم بالأحكام الشرعية العملية المكتسب من أدلتها التفصيلية

---

<sup>38</sup> QS. Hud : 91.

yaitu “mengerti hukum-hukum syariat yang sebangsa amaliah yang digali dari dalil-dalilnya secara terperinci”.<sup>39</sup> Sedangkan *al-siyasi* bila, secara bahasa berasal dari سياسة-يسوس-ساس yang memiliki arti mengatur (أمر/دبر)

Agar diperoleh pemahaman yang pas apa yang dimaksud dengan *Fiqh Siyasah*. Maka perlu dijelaskan pengertian masing-masing kata dari segi bahasa dan istilah. Kata *Fiqh* secara bahasa berarti tahu, paham dan mengerti adalah istilah yang dipakai secara khusus dibidang hukum agama, yurisprudensi islam. secara etimologis (bahasa) *Fiqh* adalah keterangan tentang pengertian atau paham dari maksud ucapan si pembicara atau pemahaman yang mendalam terhadap maksud-maksud perkataan dan perbuatan.<sup>40</sup>

Kamus al-Munjid dan lisan al-Arab, kata Siyasah kemudian diartikan pemerintahan, pengambilan keputusan, pembuat kebijakan kepengurusan, pengawan atau perekayasaaann. Untuk selanjutnya siyasah diartikan sebagai memimpin sesuatu dengan cara membawa kemaslahatan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, terapat dua unsur penting di dalam fiqh siyasah yang saling berhubungan secara timbal balik, yaitu yang pertama adalah pihak yang mengatur dan yang kedua adalah pihak yang diatur.<sup>41</sup> Melihat kedua unsur tersebut, menurut Prof.

<sup>39</sup> Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al Fiqh al Islami* (Damaskus: Dar al-Fikr, 2001) vol. 1. h. 18.

<sup>40</sup> Sayuti Pulungan, *Fiqh Siyasah Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1993) h.21.

<sup>41</sup> H. A. Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2007), h. 28



H.A. Djazuli, menyatakan bahwa fiqh siyasah itu mirip dengan ilmu politik, yang mana pendapat dari Wirjono Prodjodikoro bahwa dua unsur penting dalam bidag politik, yaitu negara yang pemerintahannya bersifat eksklusif dan unsur masyarakat.<sup>42</sup>

Akan tetapi, jika dilihat dari segi fungsinya, *Fiqh Siyasah* berbeda dengan politik. Menurut Ali Syariati seperti pendapat Prof. A.A.Djazuli, bahwa Fiqh Siyasah tidak hanya menjalankan fungsi pelayanan. Sebaliknya, politik dalam arti yang murni hanya menjalankan fungsi pelayanan, bukan pengarahan.<sup>43</sup>

Sebagaimana yang dijelaskan di atas, terdapat dua unsur penting di dalam *Fiqh Siyasah* yang saling berhubungan secara timbal balik, yaitu: pihak yang mengatur, pihak yang diatur. Melihat unsur tersebut menurut Prof. H.A. Djazuli, *Fiqh Siyasah* itu mirip dengan ilmu politik, yang mana diambil dari Wirjono Prodjodiir bahwa “Dua unsur penting dalam bidang politik, yaitu Negara yang perintahnya bersifat eksekutif dan unsur masyarakat”.<sup>44</sup>

Ternyata, memang di dalam definisi ilmu politik di sini, tidak disinggung sama sekali tentang kemaslahatan untuk rakyat masyarakat secara umum.

---

6. <sup>42</sup> Wirjono Prodjodikotro, *Asas-asas Ilmu Negara dan politik* (Bandung: eresco,1971), h.

<sup>43</sup> H. A. Djazuli, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2007), h. 28

6. <sup>44</sup> Wirjono Prodjodikotro, *Asas-asas Ilmu Negara dan politik* (Bandung: eresco,1971), h.

Oleh karna itu, yang didasari adat istiadat atau doktrin secara islam, yang dikenal dengan *Siyasah Adl'iyyah* it bukanlah Fiqih Siyasah, hanya saja selagi *Siyasah Adl'iyyah* itu tidak bertentangan dengan prinsip islam, maka tetap dapat diterima.

## 2. Ruang Lingkup *Fiqh Siyasah*

Setiap ilmu mempunyai objek dan metode, maka kalau kita membicarakan suatu ilmu haruslah mengetahui apa objeknya, luas lapangan pembicaraan, dan bahasan metodenya. *Fiqh Siyasah* adalah ilmu yang otonom selagipun bagian ilmu dari *Fiqh*. Selanjutnya Hasbi Ash Shiddieqy mengungkapkan baha bahasan ilmu *Fiqh* mencakup individu, masyarakat dan Negara, meliputi bidang, bidang ibadah, muamalah, kekeluargaan, kenegaraan dan hukum-hukum internasional, seperti perang, damai dan traktat.

Objek *Fiqh Siyasah* menjadi luas, sesuai kapasitas bidang-bidang apa saja yang perlu diatur, seperti peraturan hubungan warga negara dengan lembaga negara, hubungan dengan negara lain, islam dengan non islam ataupun pengaturan-pengaruran lain yang dianggap penting oleh sebuah negara, sesuai dengan ruang lingkup serta kebutuhan negara tersebut.

Terjadi perbedaan pendapat di kalangan ulama dalam menentukan ruang lingkup *Fiqh Siyasah*. Ada yang membagi menjadi lima bidang. Ada yang membagi menjadi empat bidang dan lain-lain. Namun perbedaan ini tidak terlalu terprinsipil.

Menurut Imam Al-Mawadi, seperti yang dituangkan berdasarkan karangan Fiqih Siyasahnya yaitu *Al-ahkam al-Sultaniyyah*, maka dapat diambil kesimpulan ruang lingkup Fiqih Siyasah adalah sebagai berikut:<sup>45</sup>

- a. *Siyasah Dusturiyah* (Tentang Peraturan Perundang-undangan)
- b. *Siyasah Maliyyah* (Tentang Kebijakan Ekonomi dan Moneter)
- c. *Siyasah Qadla'iyah* (Tentang Kebijakan Peradilan)
- d. *Siyasah Harbiyyah* (Tentang Politik Peperangan)
- e. *Siyasah Iddariyyah* (Tentang Kebijakan Administrasi Negara)

Sedangkan menurut Imam Ibn Taumiyyah, mendasarkan objek pembahasan ini pada surat An-Nisa Ayat 58 dan 59 yakni:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “*sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerima dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia supaya menetapkan dengan adil*”<sup>46</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ  
ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

<sup>45</sup> Ali bi Muhammad al-Mawardi, *Al-ahkam al Sulthaniyyah wa al wilayat al-Diniyyah* (Beirut: dar al Kutb al Iamiyyah, 2006), Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), h. 13.

<sup>46</sup> QS An nisa 58: 4

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian, yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”*<sup>47</sup>

Ayat 58 berkaitan dengan mereka yang memegang kekuasaan (pemerintahan), yang punya kewajiban menyampaikan amanat kepada yang berhak, dan menetapkan hukum dengan adil. Sedangkan ayat 59 berkaitan dengan hubungan antara penguasa dan rakyat dan dalam kalangan militer mapun kalanganlain wajib menaati Allah dan RasulNya serta mematuhi perintah dan menjauhi larangannya. Dan dalam kitabnya tersebut Ibnu Taimiyah membagi rang lingkup Fiqih Siyasah adalah sebagai berikut:

- a. *Siyasah Qadla'iyyah* (Peradilan)
- b. *Siyasah Idariyyah* (Administrasi Negara)
- c. *Siyasah Maliyyah* (Keuangan atau Ekonomi)
- d. *Siyasah Dauliyyah/siyasah Khqrijiyyah* (Hubungan Luar Negeri)

Sementara Abdul Wahab Khalaf berpendapat Fiqih Siyasah adalah membuat peraturan perundang-undangan yang dibutuhkan untuk mengurus Negara sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Realisasinya untuk tujuan kemaslahatan manusia dan untuk memenuhi kebutuhan

---

<sup>47</sup> QS An nisa 59: 4

mereka. Dan Abdul Wahab Khali'af mempersempitnya menjadi bidang kajian saja, yaitu:

- a. *Siyasah Qadla'iyyah* (Kebijaksanaan Peradilan)
- b. *Siyasah Dauliyyah* (Kebijaksanaan Hubungan Luar Negeri)
- c. *Siyasah Maliy-yah* (Kebijaksanaan ekonomi atau Keuangan Negara)

Salah satu ulama terkemuka di Indonesia, Hasby Ashiddieqy, menyatakan bahwa objek kajian *fiqh siyasah* berkaitan dengan pekerjaan *mukallaf* dan segala urusan administrasinya, dengan mengingat persesuaian administrasi ini dengan jiwa *syari'ah* yang kita tidak peroleh dalilnya yang khusus dan tidak berlawanan dengan suatu *nash* dari *nash-nash* yang meupakan *syari'ah* aman yang tetap.<sup>48</sup> Dan Hasby Ash Shaddieqy membagi ruang lingkup *fiqh siyasah* menjadi delapan bidang yaitu:<sup>49</sup>

1. *Siyasah Dusturiyyah Syar'iyyah* (Kebijaksanaan tentang peraturan perundang-undangan)
2. *Siyasah Tasyri'iyyah Syar'iyyah* (Kebijaksanaan tentang penetapan hukum)
3. *Siyasah Qadla'iyyah Syar'iyyah* (Kebijaksanaan peradilan)
4. *Siyasah Maliyyah Syar'iyyah* (Kebijaksanaan ekonomi dan moneter)
5. *Siyasah 'Idariyyah Syar'iyyah* (Kebijaksanaan administrasi negara)
6. *Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharijiyyah Syar'iyyah* (Kebijaksanaan hubungan luar negeri atau internasional)

<sup>48</sup> Hasby Ash Shaddieqy, *Pengantar Siyasah Syar'iyyah*, (Yogyakarta: Maddah), h.28.

<sup>49</sup> H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2017), h.30.

7. *Siyasah Tanfidziyyah Syar'iyah* (Politik pelaksanaan undang-undang)
8. *Siyasah Harbiyyah Syar'iyah* (Politik Peperangan)

Menurut Sayuthi Pulungan *fiqh siyasah* dibagi menjadi empat bagian yakni:

- a. *Siyasah Dusturiyyah* (Perundang-undangan)
- b. *Siyasah Maliyyah* (Keuangan negara)
- c. *Siyasah Dauliyyah* (Hubungan Luar Negeri)
- d. *Siyasah Harbiyyah* (Peperangan)

*Siyasah Dusturiyyah* adalah bagian Fiqh Siyasah yang membahas masalah perundang-undangan Negara agar sejalan dengan nilai-nilai syariat. Artinya undang-undang berkaitan dengan konstitusinya yang tercermin dalam Al-Qur'an dan yang dijelaskan *sunnah Nabi*, baik mengenai akidah, ibadah, akhlak, *muamalah* maupun berbagai macam hubungan yang lain.<sup>50</sup>

### C. Pelayanan Publik dalam *Fiqh Siyasah*

Pelayanan publik dalam *fiqh siyasah* sama dengan prinsip *amar ma'ruf nahi munkar* untuk mengerjakan kebaikan dan menghindarkan yang munkar terdapat untuk mewujudkan ketentuan-ketentuan umum dan untuk menghindari terjadinya Hak Asasi Manusia beberapa pengertian, sejarah dan dasar hukumnya yaitu:

---

<sup>50</sup> Yusuf al-Qardhawi, *Fikih Daulah dalam Perspektif Al-Qur'an dan Sunnah Alih Bahasa kathun Suhadi*, h.46-47.



### 1. Pengertian *Amar Ma'ruf Nahi Munkar*

Dalam kamus Al-Munawir, *al-amru* berarti perintah<sup>51</sup>, sedangkan di dalam kamus kontemporer Arab-Indonesia *al-amru* berarti kewajiban, perintah, atau suruhan.<sup>52</sup> Kata *ma'ruf* memiliki beberapa arti diantaranya *ma'lum* berarti dikenal, *masyhur* berarti yang terkenal, dan *Jamil* yang berarti kutamaan atau karunia akan perbuatan baik.<sup>53</sup> Berdasarkan arti diatas kalimat *amar ma'ruf* berarti perintah atau keutamaan dalam berbuat kebaikan.

Kata *nahi* berarti pencegahan atau larangan. Sedangkan *munkar* ada beberapa makna yang artinya yang jelek, perkara, diingkari, dan perbuatan yang keji. Berdasarkan kalimat diatas *nahi munkar* berarti larangan melakukan perbuatan yang buruk, secara keseluruhan pengertian *amar ma'ruf nahi munkar* yaitu perintah yang berbuat kebaikan dan larangan untuk melakukan keburukan

### 2. Sejarah *Amar Ma'ruf Nahi Munkar*

Nabi adam as adalah manusia pertama sebagai khalifah di permukaan bumi. Anak-anak nabi adam as dilahirkan dan telah mendapati ayah mereka sebagai seorang nabi yang selalu menyuruh mereka kepada kebaikan, serta mencegah dari berbuat kemungkaran. Selanjutnya Allah swt mengutus sejumlah nabi dan rasul yang terus menerus bersambung hingga akhir dengan kerasulan Muhammad saw para nabi dan rasul itu

<sup>51</sup> Ahmad Warson Al Munawwir, *Kamus Arab-Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Progresif, 2002), h. 41.

<sup>52</sup> Atabik Ali, Ahmad Zuhni Muhdlor, *Kamus Kontemporer Arab-Indonesia*, (Jakarta: Multi Karya Grafika), h. 220.

<sup>53</sup> Atabik Ali, Ahmad Zuhni Muhdlor, Ibid. h.1764

sengaja diutus untuk membawa misi dari Allah yang paling utama, yaitu *amar ma'ruf nahi munkar*. Misi para rasul itu sejalan dengan tujuan utama diciptakannya manusia sebagai *khalifah* Allah di bumi. Oleh karena itu perbuatan yang satu ini termasuk perbuatan yang paling mulia di sisi Allah swt.

Tugas menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar* oleh Nabi Adam as sebagai seorang rasul pertama, kemudian dilanjutkan dengan sejumlah nabi dan rasul setelahnya. Adakalanya kebaikan umat manusia telah mencapai tingkatan tinggi, akan tetapi seiring berkembangnya waktu dan munculnya berbagai cobaan, tingkat kebaikan itu sedikit demi sedikit menurun. Bahkan ada yang sampai titik sanubarinya mengeras seperti batu dan di saat seperti inilah sedikit demi sedikit manusia terperosok dalam kesesatan. Semakin lama semakin rusak, sampai Allah swt mengutus kembali seorang nabi dan rasul yang baru, guna meneruskan tugas kenabian dan kerasulan sebelumnya, yaitu; menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar*.

Keadaan masa terus berkembang, hingga diutusnya Nabi Nuh as pada saat itu, mulai terdengar ajakan Nabi Nuh as yang mengajak kaumnya kepada kebaikan, dan mencegah mereka dari bertindak munkar. Nabi Nuh as melaksanakan tugas kenabian dan kerasulan dengan baik selama sekitar Sembilan ratus lima puluh tahun. Setelah beliau wafat, Allah mengutus Nabi Hud as yang menunaikan tugas kenabian serta kerasulannya, yaitu; menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar* dengan baik.

Diantara kaumnya ada yang beriman dan menerima ajakannya, akan tetapi sebagian besar dari mereka justru mengingkari ajakan yang dia sampaikan. Semakin lama ajaran yang disampaikan Nabi Allah Hud as semakin memudar, dan manusia semakin tersesat dari jalan-Nya, sehingga mereka jauh menyimpang dari ajaran yang pernah di sampaikan oleh Nabi Allah Nuh dan Hud as.<sup>54</sup>

Pada saat manusia berada dalam tingkat kesesatan yang sangat jauh, ketika itu pula Nabi Ibrahim as diutus oleh Allah swt Tugas utama beliau adalah mengajaknya menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar*. Nabi Ibrahim as mengajak kaumnya untuk mengesakan Allah swt akan tetapi, sebagian dari mereka cenderung menolak ajakannya, bahkan mereka melemparkan Nabi Ibrahim as berakhir, umat semakin menyimpang dari jalan yang lurus. Mereka kembali mengagungkan dan menyembah patung-patung, serta lebih condong kepada kehidupan duniawi dan segala sesuatu yang bersifat materi.

Ketika manusia berada dalam kesesatan yang jauh, di saat itulah Allah swt mengutus Nabi Musa as di negeri Mesir. Pada saat itu jiwa penduduk negeri Mesir telah membantu, bahkan perasaan mereka terkesan lebih keras dari batu. Nabi Musa as berusaha mengajak mereka kejalan yang lurus, dan menegakkan tugas suci seorang rasul, yaitu; *amar ma'ruf nahi munkar*. Nabi Musa as dan saudaranya Harun as mengajak kaumnya

---

<sup>54</sup> Fethullah Gulen, terj: Dakwah – *Jalan Terbaik dalam Berpikir dan Menyikapi hidup*, h. 28.

kejalan yang lurus dengan susah payah dan penuh tantangan. Kedua utusan Allah itu terus bersabar saat menyampaikan risalah yang mereka emban.<sup>55</sup>

Perlu diketahui bahwa tugas *amar ma'ruf nahi munkar* bukanlah perkara yang mudah, tidak sedikit para nabi dan rasul yang terbunuh ketika megajak kaumnya kepada *ma'ruf*. Bahkan tubuh dari Nabi Allah Zakaria as diancam akan dibelah menjadi dua menggunakan gergaji besi karena menanggung risalah yang mesti ia sampaikan. Demikian pula halnya dengan Nabi Yahya dan Nabi Isa as, jiwa mereka terancam dibunuh ketika mengajak kaumnya menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar*.

Meskipun dengan demikian, tantangan yang dihadapi oleh Nabi Allah Muhammad saw dari kaumnya jauh lebih berat dari tantangan maupun intimidasi yang diterima oleh para rasul sebelumnya, sehingga beliau telah bersabda kepada 'Aisyah ra; "Aku telah mendapatkan tantangan dan intimidasi dari kaummu sangat keras" Ungkap Rasulullah saw yang di sini merupakan rintihan kalbu seorang nabi yang tengah bertahan dalam situasi yang sangat sulit. Semua tantangan dan segala bentuk intimidasi yang harus dihadapi oleh para nabi serta rasul Allah itu tidak terkecuali dialami pula sejak masa Nabi Adam as.

Maka dari itu, betapa pentingnya tugas *amar ma'ruf nahi munkar* seperti yang pernah dilakukan oleh Nabi Adam as sehingga Nabi Muhammad saw, tergerak dihati penulis untuk menyampaikan sejarah

---

<sup>55</sup> Fethullah Gulen, terj: Dakwah – *Jalan Terbaik dalam Berpikir dan Menyikapi hidup*, h. 30-31.

tugas *amar ma'ruf nahi munkar*, karna setiap langkah yang dilalui oleh seorang yang bersedia menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar* akan diberi pahala seperti apa yang telah diberikan kepada para nabi dan rasul, sebab tugas mulia tersebut merupakan rislah yang di emban oleh para rasul Allah. Siapa pun yang bergerak dibidang *amar ma'ruf nahi munkar*, ia harus memahami dan siap menghadapi segala bentuk resikonya, karna ia akan mendapatkan balasan pahala sesuai dengan niat masing-masing.<sup>56</sup>

Pada zaman sekarang, manusia sangat membutuhkan tegaknya *amar ma'ruf nahi munkar*, benar bahwa masa kenabian telah berakhir dengan diutusnya Muhammad saw namun demikian pintu *amar ma'ruf nahi munkar* tidak serta merta tertutup rapat oleh berpulangnya beliau ke hariban *ilahi* karna status beliau sebagai penutup para Nabi dan Rasul.

### 3. Dasar *Amar Ma'ruf Nahi Munkar*

Dalam hal ini islam mengajarkan umatnya untuk selalu saling menasehati dan melakukan kontrol atas kekuasaan agar kebaikan selalu terpelihara dalam kehidupan masyarakat. Maka dasar sebutan ini dalam Al-qur'an dalam firman Allah SWT.

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٤﴾

<sup>56</sup> Fethullah Gulen, terj: Dakwah – *Jalan Terbaik dalam Berpikir dan Menyikapi hidup*, h. 30-34.

Artinya: “ Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada majikan, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar mereka lah orang-orang yang beruntung.<sup>57</sup>

Juga dalam firman-Nya:

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِّنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ  
وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٤﴾

Artinya: “ Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekitarnya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang beriman, dan ada kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik”.<sup>58</sup>

Dan ada juga dalam firman-Nya:

يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وُسْرِعُونَ فِي الْخَيْرَاتِ وَأُولَئِكَ مِنَ الصَّالِحِينَ ﴿١١٥﴾

Artinya: “Mereka beriman kepada Allah dan hari penghabisan, mereka menyuruh kepada yang ma'ruf, dan mencegah dari yang Munkar dan bersegera kepada (mengerjakan) pelbagai kebajikan; mereka itu Termasuk orang-orang yang saleh”.<sup>59</sup>

Adapun upaya meningkatkan pelayanan yang strategis, setiap pelayanan publik dituntut untuk dapat bersikap *itqan* (professional) dalam

<sup>57</sup> QS. *Ali Imran* (3):104

<sup>58</sup> QS. *Ali Imran* (3):110

<sup>59</sup> QS. *Ali Imran* (3):114



melakukan setiap pekerjaan dan mematuhi setiap urusan yang telah ditetapkan oleh *ulil amri* sebagaimana yang tercantum dalam Surat An-Nissa ayat 59 yaitu ketaatan kepada pemimpin untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

### C. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka adalah mengemukakan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian yang di laksanakan. Tinjauan pustaka memuat telaah singkat, dan sistematis tentang permasalahan yang di gali, mengungkapkan pemikiran atau teori-teori yang melandasi di lakukannya penelitian.

Berikut ini saya paparkan beberapa judul skripsi yang berhubungan dengan judul penelitian saya, di antaranya yaitu:

1. Fungsi dan Wewenang Ombudsman Dalam Meningkatkan Pengawasan Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah

(Oleh: Lia Mareta Sari)

Hasil penelitian, “ditinjau dari Fiqh Siyasah, jelas hubungannya dengan amar ma’ruf nahi munkar yang dikenal dengan al-Hisbah yang menjalankan fungsi pengawasan apabila terjadi penyelewengan, pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat.” “ditinjau dari fungsi dan wewenangnya pelaksanaan ombudsman dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik menciptakan dan mengembangkan konsidi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) melalui peran serta masyarakat.

Akan tetapi tidak lah sesuai dengan apa yang sebenarnya dan mengecewakan masyarakat, sehingga ditanggapi kurang responsif oleh karna itu keberadaan Ombudsman sebagai lembaga negara yang di atur dalam UU Nomor 37 Tahun 2008 kurang responsif.”

2. Tinjauan Fiqih Siyasah Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi di Desa Natar Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan) Oleh: Anjeli Adelia Febnalani

Hasil penelitian, “di tinjau dari fiqih siyasah pelayanan masyarakat di desa natar kecamatan natara masih belum berjalan sesuai dengan fiqh siyasah, karna masih adanya aparatur sipil negara yang tidak amanah dan tidak adil dalam menjalankan tugasnya. Seharusnya kinerja aparatur sipil negara sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam fiqih siyasah yaitu keadilan, meninggalkan yang tidak bernilai guna amanah.

Di Desa Natar Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan terdapat kantor desa dalam pelayanan Aparatur Sipil Negeranya di kantor tersebut sering menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat yang mengurus surat domisili, KK, e-KTP, akta kematian. Maka dari itu pelayanan Aparatur Sipil Negara di kantor tersebut sering terjadi ketidak konsistenan dalam penerapannya.

3. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Abdul Moeloek Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Oleh: Dian Safitri)

Hasil penelitian, “RSUD Dr. H. Abdul Moeloek belum dapat memenuhi harapan pasien, sehingga masih aanya beberapa keluhan karna

belum berkualitasnya pelayanan kesehatan khususnya pada bagian Instalasi Rawat Jalan. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui penyebab masih belum berkualitasnya kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Dengan demikian, dari beberapa skripsi di atas memiliki kesamaan topik dengan penelitian yang dilakukan dalam skripsi ini yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan publik. Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan teori tentang pelayanan publiknya dan mengetahui terdapat perbedaan pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

